



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE SALUD
DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA - HOSPITAL
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS - 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORAS

Br. BETTY DEL PILAR GARCIA GUEVARA
Br. MAXIMA CAROLINA VALQUI VALQUI

ASESORA

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

CHACHAPOYAS – PERÚ

2015

PAGÍNA DE JURADO

Mg. .HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

PRESIDENTE

DRA. MARINA CAJAN VILLANUEVA

SECRETARIA

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

VOCAL

DECLARACION JURADA

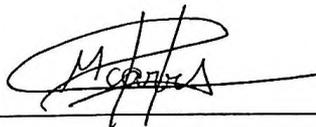
YO, Máxima Carolina Valqui Valqui, Estudiante Del Programa Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud De la Escuela Post Grado de la universidad Cesar Vallejos, Identificada con DNI N° 33402487, con la tesis titulada: "SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE SALUD DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA – HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS - 2014".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto no ha sido plagiada no total ni parcial.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados, si por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores). Auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chachapoyas, Enero del 2016



Máxima Carolina Valqui Valqui

DNI N° 33402487

DECLARACION JURADA

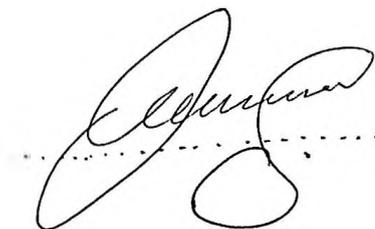
YO, Betty Del Pilar García Guevara , Estudiante Del Programa Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud De la Escuela Post Grado de la universidad Cesar Vallejos, Identificada con DNI N° 10273139, con la tesis titulada: "SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE SALUD DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA – HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS - 2014".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto no ha sido plagiada no total ni parcial.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados, si por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores). Auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chachapoyas, Enero del 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Betty Del Pilar García Guevara', written over a horizontal dashed line.

DEDICATORIA

Máxima Carolina:

A mis hijos: Karina y Dante por ser la razón de mi vida.

A mí madre Fredesvinda, por darme su apoyo incondicional.

A mis abuelos, Eulogio y Carolina que desde el cielo me iluminan.

Betty Del Pilar:

A mi hija Shaming y esposo Juan Carlos, quienes contribuyeron para culminar con éxito esta etapa de mi carrera profesional.

A mis padres y hermanas por darme la luz de la vida, afecto, educación y sólidos valores.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios todo poderoso, por permitirnos la existencia y ver plasmar este anhelo de ser profesionales.

A todos los pacientes del consultorio externo de Odontología, por su valiosa información consentida y permitirnos entrar en su vida privada durante la etapa de recolección de datos.

A todos nuestros docentes, quienes nos inculcaron la actualización constante y el perfeccionamiento en nuestras carreras.

A nuestros amigos, por su comprensión y compañerismo en esta etapa de actualización profesional, y haber compartido las mejores relaciones interpersonales.

Agradecemos infinitamente a la **Dra. Carmen Graciela Arbulú y al Dr. Enf. Edwin Gonzáles Paco**, quienes nos brindaron sus sabios consejos y asesoramiento para poder llevar acabo el presente estudio de investigación.

Para todos aquellos que directa o indirectamente colaboraron con el proceso de la investigación.

Las autoras.

PRESENTACIÓN

La eficiencia y calidad de la atención en los servicios prestados en el consultorio de odontología se relaciona directamente con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a dicho consultorio, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directivos del Hospital Virgen de Fátima. Los expertos opinan que la insatisfacción de los pacientes se debe a que los profesionales de odontología aparentemente presentan: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros.

Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios odontológicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.

En el consultorio de odontología del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas, se identificó que los usuarios se quejan constantemente manifestando que no hay un buen servicio, que los turnos eran demasiado largos, nunca tienen tiempo para nosotros” “siempre se muestran muy ocupados” etc., por lo que el objetivo del presente estudio fue: Determinar la Satisfacción del paciente sobre el servicio de salud del Consultorio Externo de Odontología - Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas – 2014. Para lograr los objetivos se utilizó el cuestionario Servqual el mismo que tuvo una elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| CARATULA | |
| PÁGINAS PRELIMINARES | i |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| PRESENTACIÓN | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | viii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| CAPITULO I | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 16 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 16 |
| 1.2. Formulación del Problema | 21 |
| 1.3. Justificación | 21 |
| 1.4. Antecedentes | 22 |
| 1.5. Objetivos | 25 |
| 1.5.1. Objetivo General | 25 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 25 |
| CAPITULO II | |
| II. MARCO TEORICO | 26 |
| 2.1. Marco teórico | 27 |
| 2.2. Marco conceptual | 56 |
| CAPITULO III | |
| III. MARCO METODOLOGICO | 58 |
| 3.1. Hipótesis | 58 |
| 3.2. Variables | 58 |
| 3.2.1. Identificación de variables | 58 |
| 3.2.2. Definición conceptual | 58 |
| 3.2.3. Definición operacional | 58 |
| 3.2.4. Operacionalización de variables | 59 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Metodología | 60 |
| 3.3.1. Tipos de investigación | 60 |
| 3.3.2. Diseño | 60 |
| 3.4. Población y Muestra | 60 |
| 3.5. Métodos de investigación | 63 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 63 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos | 63 |
| | |
| IV. RESULTADOS | 70 |
| V. DISCUSIÓN | 70 |
| CONCLUSIONES | 79 |
| RECOMENDACIONES | 80 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: | 82 |
| ANEXOS | 86 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------|----|
| Tabla 01 | 64 |
| Tabla 02 | 65 |
| Tabla 03 | 67 |
| Tabla 04 | 91 |
| Tabla 05 | 91 |
| Tabla 06 | 92 |
| Tabla 07 | 92 |
| Tabla 08 | 93 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|------------|----|
| Gráfico 01 | 64 |
| Gráfico 02 | 65 |

RESUMEN

El presente estudio de investigación de enfoque cuantitativo; en el nivel descriptivo; de tipo observacional, prospectivo, transversal y de método científico hipotético – deductivo. Cuyo objetivo fue: Determinar la Satisfacción del paciente sobre el servicio de salud del Consultorio Externo de Odontología - Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2014. La muestra de estudio estuvo constituido por 90 pacientes, para seleccionar las unidades muestrales se utilizó el muestreo probabilístico de tipo sistemático. Para recolectar los datos se utilizó la escala SERVQUAL modificada con una validez de $VC = 4.34 > 1.64$, siendo el instrumento adecuado para su aplicación y una confiabilidad con alfa de Cronbach de 0.8. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística de frecuencias simple con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. **Los resultados fueron:** del 100% de pacientes, el 50% (45) se mostraron medianamente satisfechos sobre el servicio que le brinda el personal de odontología; el 46.7% (42) se mostraron satisfechos; y solo el 3.3 % (3) insatisfechos. En función a las dimensiones: **Fiabilidad**, el 53% de pacientes se muestran medianamente satisfechos, el 42.2% satisfechos. **Capacidad de Respuesta**, el 55.6% se muestran satisfechos, el 38.9% medianamente satisfechos, y solo el 5.6 % insatisfechos. **Seguridad**, el 67.8% se muestran satisfechos, el 26.7% medianamente satisfechos y el 5.6% insatisfechos. **Empatía** el 52.2% se muestran satisfechos, el 44.4% medianamente satisfechos y el 3.3% insatisfechos. **Elementos Tangibles**, el 90% se muestran satisfechos, el 10% medianamente satisfechos y ninguno insatisfecho. **En conclusión:** en forma general, los pacientes que acuden al consultorio externo de odontología se sintieron de medianamente satisfechos a satisfechos sobre el servicio que le brinda el personal de odontología y solo una mínima cantidad se mostraron insatisfechos. En la dimensión de elementos tangibles casi el total de los pacientes se sintieron satisfechos, una mínima cantidad medianamente satisfechos y ninguno insatisfecho.

Palabras clave: Satisfacción, paciente, consultorio de odontología, Hospital, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

ABSTRACT

I present research study of quantitative approach; descriptive level; of observacional type, prospective, transversal and hypothetical scientific method - deductive. Whose objective was: Determining the Satisfaction of the patient on health service of Odontología's External Doctor's Office 2014 – Virgin Fátima Regional Hospital Chachapoyas's. The study sample was formed of 90 patients, in order to select units the sample was used the probability sampling of systematic type for collecting information data we used the SERVQUAL seale modified with VC's validity of the scale itself $4,34 > 1,64$, being the appropriate for instrument its application .; And a reliability with alpha of Cronbach of 0,8. For analysis of results were used the simple frequencies with 95 % of confidence level and a 5 % of margin of error. The Results were: Of 100 % of patients, 50 % (45) showed fairly satisfied on the service that the staff of odontology offers us the 46.7%; (42) showed satisfaction and only 3,3 % (3) unsatisfied. Depending on the dimensions: Reliability, 53 % of patients showed fairly satisfied, 42,2 % satisfied. Respuesta's capacity, 55,6 % showed satisfaction, 38,9 % fairly satisfied, and only 5,6 % unsatisfied. Safety, 67,8 % showed satisfaction, 26,7 % fairly satisfied and 5,6 % unsatisfied. Empathy they show 52,2 % satisfied, 44,4 % fairly satisfied and 3,3 % unsatisfied. Tangible elements, the 90 % showed satisfaction 10 % fairly satisfied and no one unsatisfied. In conclusion: In general form, the patients who attend the external doctor's office of odontology felt of fairly satisfied to satisfied on the service that offers the staff of odontology and only a minimal quantity showed themselves unsatisfied. In the dimension of tangible elements almost the total of patients showed satisfaction, a minimal quantity fairly satisfied and no one unsatisfied.

Key words: Satisfaction, patient, odontology is office, Hospital, reliability, capacity of answer, certainty, empathy and tangible elements.